

DAFTAR PUSTAKA

- [PDF] Pedoman Nasional Keselamatan Pasien Rumah Sakit - Free Download PDF. Available at: https://kupdf.com/download/pedoman-nasional-keselamatan-pasien-rumah-sakit_58d33835dc0d604f7ac346aa_pdf.
(Accessed: 25th December 2017)
- Afiansyah. (1999). *Hubungan antara Pelayanan Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Latihan Blan Bintang Banda Aceh Tahun 1999*: Thesis, Pascasarjana FKMUI. Depok
- Aiken, L. H. et al. (2012). Patient safety, satisfaction, and quality of hospital care: cross sectional surveys of nurses and patients in 12 countries in Europe and the United States. *BMJ* **344**, e1717.
- Alma, H. Buchari. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.
- Azrul, Azwar. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta
- Cravens, D. W. (1999). *Pemasaran Strategis*. Alih Bahasa: Lina S. Edisi Keempat. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- David, FR. (2002). *Manajemen Strategi, Konsep*. Edisi Ketujuh. PT. Prenhallindo. Jakarta.
- DEPKES RI. (1992). *Modul Mutu Pelayanan Rumah Sakit Pemerintah*. Dirjen Yanmed. Jakarta.
- DEPKES RI. (1997). *Pedoman Hak dan Kewajiban Pasien, Dokter dan Rumah Sakit*. YM02.04.03.5.2504, 1997.

- Donabedian, A. (1980). *Exploration in Quality Assessment and Monitoring Volume 1. The Definition of Quality and Appropriates to Assessment*. HealthAdministration Press, An Arbor. Michigan
- Dudas, R. A., Bundy, D. G., Miller, M. R. & Barone, M. (2012). Can teaching medical students to investigate medication errors change their attitudes towards patient safety? *BMJ Qual. Saf.* **20**, 319–325.
- Esguerra, R. *et al.* (2014). The transition to a teaching hospital: patient satisfaction before and after the introduction of medical students. *Med. Teach.* **36**, 710–714.
- Duncan, W. Jack, et al. (1996). *Strategic Management of Health Care Organization*. Second Edition. Blackwell Publisher Inc. Cambridge, Massachusetts.
- Foster, Timothy. R. V. (1999). *101 Way to Boost Customer Satisfaction (101 cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan)*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Foster, Timothy. R. V. (2002). *How To Be Better At Customer Care*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Hansen, B., Sørensen, H. J. & Aggernaes, K. H. (2006). [Patients' satisfaction with their hospital stay at the Department of Psychiatry, Amager Hospital, in 2000 and 2003]. *Ugeskr. Laeger* **168**, 1323–1326.
- Harlim, A. (2000). *Persepsi Pasien atas Layanan Keperawatan Rawat Inap di RSUD Kota Bekasi*: Tesis PS – KARS Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Depok.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Paradigma Baru Merebut Hati Pelanggan untuk Memenangkan Persaingan*. Jakarta : Penerbit PT

ElexMedia Komputindo

- Jacobalis, S. (2004). *Aspek Etika pada Pemasaran Rumah Sakit. Seminar The Way to Win in Hospital Management*. Program MARS FKM UI. Jakarta.
- Kertajaya, Hermawan. (1999). *Marketing Plus 2000. Siasat Memenangkan Persaingan Global*. PT. Gramedia. Jakarta.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesembilan. PY. Indeks. Jakarta.
- Kotler, P dan Alan R. Andreasen. (1995). *Strategi Pemasaran untuk Organisasi Nirlaba*. Terjemahan. Edisi Ketiga. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Lameshow, S., et al. (1990). *Adequacy of Simple Size in Healthy Study*. John Wiley & Sons : Genewa.
- Loho, Beni. (1988). *Kepuasan Pasien/Keluarga terhadap Penampilan Upaya Pelayanan Rawat Inap RS R. K. Charitas Palembang*: Thesis. PascasarjanaFKM UI. Depok.
- Lucas, B. & Pearson, D. (2012). Patient perceptions of their role in undergraduate medical education within a primary care teaching practice. *Educ. Prim. Care Off. Publ. Assoc. Course Organ. Natl. Assoc. GP Tutors World Organ. Fam. Dr.* **23**, 277–285.
- Madigosky, W. S., Headrick, L. A., Nelson, K., Cox, K. R. & Anderson, T. (2006). Changing and sustaining medical students' knowledge, skills, and attitudes about patient safety and medical fallibility. *Acad. Med. J. Assoc. Am. Med. Coll.* **81**, 94–101.
- Mangold, W et al. (1991). *Service Quality the Front Stage Versus the Back Stage Perspective*. Dalam Rosyid H. 1997: Thesis. Pascasarjana FKM UI. Depok.

Modul Pelatihan untuk Pelatih Keselamatan Pasien.pdf.

Nie, Y. *et al.* (2011). Patient safety education for undergraduate medical students: a systematic review. *BMC Med. Educ.* **11**, 33.

Notoadmodjo, S. (1998). *Pengantar Pendidikan Kesehatan dan Ilmu Perilaku Kesehatan*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Parasuraman, A., Valerie A. Zeithmal and Leonard L. Berry. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication For Future Research*. *Journal of Marketing*, Vol. 49 (Fall).

Parasuraman, A., et al. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. The Free Press. New York & Collier MacmillanPublishers. London.

Rahmi, Adelia. (2003). *Analisis Keterkaitan Faktor – faktor Karakteristik Pasien Dinas dengan Kepuasannya Melalui Pengukuran Perbedaan (Kesesuaian) Harapan dan Persepsi Pasien Tersebut di Poliklinik Rawat Jalan Tingkat II M. Ridwan Meuraksa pada Tahun 2003*: Thesis. Pascasarjana FKM UI. Depok.

Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisa Kasus PLN-JP*. PTGamedia Pustaka Utama. Jakarta.

Setyaningrum, Sumaryati. (1998). *Faktor – faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan PT. Jamsostek di RS Provider Jakarta Tahun 1998*: Thesis.Pascasarjana FKM UI. Depok.

Setyowati, Eny. (2000). *Faktor – faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Pengobatan dan Deskripsi Persepsi Kepuasan Pasien*

Puskesmas Pal V Kota Pontianak Tahun 2000: Thesis. Pascasarjana FKM UI. Depok.

Supranto, J. (2002). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. PT. Rineka Citra. Jakarta.

WHO | Patient Safety Curriculum Guide for Medical Schools. *WHO* Available at: http://www.who.int/patientsafety/education/curriculum_guide_medical_schools/en/. (Accessed: 25th December 2017)

Wijono, Djoko. (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol. 2*. Airlangga University Press. Surabaya, xxxviii + 1383 hlm